

# Eckpunkte und Bausteine einer Dienstvereinbarung E-Government

**Wenn es darum geht, die Einführung elektronisch gestützter Verwaltungs-, Informations- und Dienstleistungsprozesse des öffentlichen Dienstes auch im Interesse der betroffenen Arbeitnehmer zu gestalten, sind eine Fülle von Aspekten, Bedingungen und auch ersten Erfahrungen zu berücksichtigen. Hier die Eckpunkte und Bausteine einer systematischen Regelung.**

**I**N DEN ERSTEN DREI TEILEN dieser Artikelreihe sind Gestaltungsbedarf und Gestaltungsdimensionen zum Thema E-Government beleuchtet worden. Dabei wurden im Teil 3 (cf 1/06 ab Seite 20) einzelne, bereits abgeschlossene Vereinbarungen mit Gewerkschaften und Interessenvertretungen vorgestellt. In diesem vierten Teil sollen nun systematisch Eckpunkte und Bausteine für eine Dienstvereinbarung E-Government vorgestellt werden:

## 1. Präambel

Es ist üblich, am Anfang einer Dienstvereinbarung den gemeinsamen Willen zur Gestaltung der Dienststelle und möglicherweise auch die unmittelbare Zielsetzung der abgeschlossenen Vereinbarung aufzuschreiben. Dies geschieht meist in Form einer mehr oder weniger salbungsvollen ›Präambel‹. Und dort, wo es einen ›gemeinsamen Willen‹ tatsächlich gegeben hat, mag dies auch gut

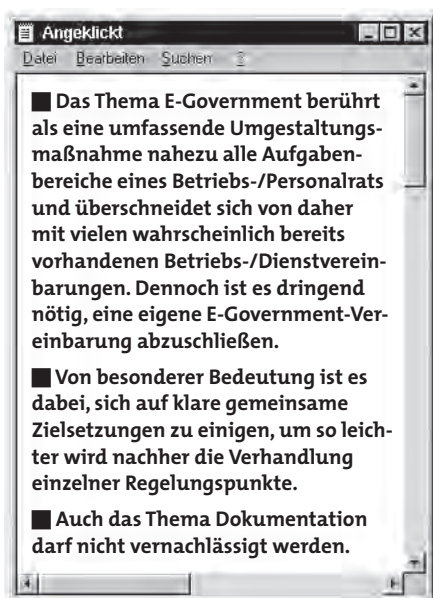
1... Verwaltungsreformabkommen der Freien Hansestadt Bremen, September 2000

2... Rahmenvereinbarung zum Prozess der Verwaltungsoptimierung vom 7. Juli 1999 in der Fassung der 1. Änderung vom 20. Juni 2002, Amtsblatt Brandenburg, Nummer 29 vom 17. Juli 2002

und richtig sein. Wurde allerdings um die Dienstvereinbarung heftig gestritten, dürfte es wohl sinnvoller sein, gleich mit den im Verhandlungsweg gefundenen Zielsetzungen zu beginnen (siehe Abschnitt 2).

Beispiele für typische und schlüssige Präambeln finden sich zum Beispiel im Verwaltungsreformabkommen Bremen<sup>1</sup> oder in der Rahmenvereinbarung zum Prozess der Verwaltungsoptimierung in Brandenburg<sup>2</sup>.

Eine Präambel könnte aber auch so formuliert werden:



Die Verwaltungsmodernisierung mit dem Ziel, höhere Effizienz und Bürgerfreundlichkeit durch Vereinfachung und Beschleunigung aller Verfahren der Öffentlichen Verwaltung in [...] durchzusetzen, ist ein Prozess, der seit Jahren läuft und von (Stadt-)Verwaltung und den zuständigen Personalvertretungen aktiv vorangetrieben und getragen wird.

Stadtverwaltung und Personalvertretung stellen sich der Herausforderung, unter dem Stichwort virtuelles Rathaus/E-Government die möglichst bruchfreie und besonders bürger- und wirtschaftsfreundliche Abwicklung aller Informations-, Kommunikations- und Verwaltungsvorgänge über elektronische Netze zu ermöglichen. Voraussetzung für die Einführung einzelner E-Government-Verfahren ist nicht nur deren technische Verfügbarkeit und sichere und wirtschaftliche Handhabbarkeit, sondern auch die Akzeptanz und Kompetenz der Beschäftigten in den Dienststellen, um das bereitgestellte Instrumentarium effizient zu nutzen.

Dienststelle (oder Stadtverwaltung) und Personalvertretung sehen dabei die Notwendigkeit und Chance, die Motivation der Beschäftigten durch Verbesserung der Arbeitsbedingungen zu erhöhen, indem die Beschäftigten in den Modernisie-

rungsprozess einbezogen, erweiterte Gestaltungs- und Entscheidungsspielräume geschaffen, Verantwortung und Entscheidungsbefugnisse delegiert, Hierarchien unter gleichzeitiger Erhöhung der Eigenverantwortlichkeit abgebaut und kooperativer Führungsstil, Projektarbeit, flexiblere Arbeitszeiten, innovative Arbeitsformen, Optimierung der Arbeitsabläufe u.a. umgesetzt werden.

Dienststelle und Personalvertretung sehen die Verpflichtung und haben den Willen, die Einführung und Anwendung von E-Government sozialverträglich für die Beschäftigten zu gestalten. Maßnahmen zum Erhalt der Arbeitsfähigkeit des Personals durch Gesundheitsförderung, ergonomische Arbeitsplatzgestaltung, Qualifizierung und Mobilitätsförderung wird eine zentrale Stellung eingeräumt. Personalmaßnahmen, Personalplanung und Personalentwicklung sollen unter Wahrung bisheriger Ansprüche und unter Beachtung von Rationalisierungsschutzmaßnahmen vollzogen werden. Beide Parteien sehen die besondere Verpflichtung, angesichts der Fülle personenbezogener Beschäftigtendaten bei E-Government die Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten zu wahren und nachvollziehbaren Mitarbeiterdatenschutz zu garantieren.

## 2. Zielsetzung

Hier gilt es, je nach Kommune, Behörde oder Dienststelle die allgemeinen Zielsetzungen des mit E-Government verbundenen Umgestaltungsprozesses oder aber auch – enger gefasst – die Gestaltung einzelner Vorhaben des E-Government zu formulieren:

**Zielsetzung dieser Dienstvereinbarung ist es, flankierende Maßnahmen zu vereinbaren, um die Umsetzung von E-Government in der jeweiligen Stadt, Behörde oder Dienststelle sozialverträglich zu gestalten. Der E-Government-Prozess, in dem Kommunikations-, Informations- und Bearbeitungsprozesse vereinfacht, effektiviert und bürgerfreundlich und kostengünstig gestaltet werden, soll durch Maßnahmen zum Erhalt der Motivation und Arbeitsfähigkeit des Personals, zur Beschäftigungssicherung, zur sozialen Absicherung und zum Schutz der Persönlichkeitsrechte ergänzt werden. Da E-Government**

**als ein Prozess der Verwaltungstransformation einzustufen ist, werden hiermit Prinzipien vereinbart, die den Prozess strukturieren und die gegebenenfalls durch Vereinbarungen zu Einzelprojekten des E-Government – wie z.B. die Einführung von EPOS<sup>3</sup> – ergänzt werden.**

## 3. Gegenstand und Geltungsbereich

Aus formalen Gründen muss eine Betriebs- oder Dienstvereinbarung immer den ›Regelungsgegenstand‹ und den Geltungsbereich der Vereinbarung benennen. Dies könnte so formuliert sein:

**Diese Dienstvereinbarung regelt die Umsetzung des Masterplans E-Government. Diese Rahmendienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten im Bereich der Stadtverwaltung [...] mit Ausnahme von [...]. Sie gilt für alle bei der Stadtverwaltung eingesetzten EDV-Systeme (Hardware und Software) einschließlich der Verbindungselemente zwischen den Systemen. Die Rahmenvereinbarung soll nach Bedarf ergänzt werden durch Dienstvereinbarungen zu einzelnen Umsetzungsprojekten im Rahmen des Masterplans E-Government. Die Mitbestimmung der weiteren jeweils zuständigen Personalvertretungen (nach § ## des geltenden PersVG) sowie die Vereinbarung ergänzender Regelungen bleiben unbenommen.**

## 4. Information und Beteiligung der Beschäftigten

Maßnahmen und Projekte des E-Government sind unter Einbeziehung der betroffenen Beschäftigten zu erarbeiten und umzusetzen. Dies ist eine Voraussetzung für die erfolgreiche Umsetzung von Modernisierungsprozessen, aber dennoch keine Selbstverständlichkeit. »Mitarbeiterbeteiligung«, so schreibt die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmodernisierung, ist »neben der Akzeptanz der Führungskräfte der zweite Schlüssel zum Erfolg der Veränderungsprozesse und dient als Instrument der Organisations- und Personalentwicklung dazu, Betroffene zu gestaltenden Beteiligten zu machen«.<sup>4</sup> Mitarbeiterbeteiligung bedeutet dabei eine Kulturveränderung im Rathaus. Diese ›Kulturveränderung‹ basiert auf Partnerschaft, Respekt, Vertrauen und gemeinsamer Verantwortung zwischen

Beschäftigten, Führungskräften und Organisation. Davon profitieren die Beschäftigten ebenso wie die Verwaltung.<sup>5</sup> Teilweise wurden von Kommunen – so in Duisburg – sogar umfangreiche Vereinbarungen zur Beteiligung von Beschäftigten bei Veränderungsprozessen abgeschlossen. Kurz könnte das zum Beispiel so formuliert werden:

**Über Zielsetzungen und Wirkungen von Projekten werden Betroffene kontinuierlich und so rechtzeitig und umfassend unterrichtet, dass diese das angestrebte Ziel erkennen und noch Vorschläge zur Umsetzung und Ausgestaltung einbringen können. Die kontinuierliche Information der Beschäftigten und die Transparenz des Verwaltungshandelns werden durch unmittelbaren Zugriff auf die relevanten Dokumente im Intranet, durch den Zugang zu Instrumenten der Wissenssysteme und des Informationsmanagements erleichtert. Die mit den Veränderungsprozessen beauftragten Dienststellen/Führungskräfte sind gehalten, die Motivation der Beschäftigten durch Beteiligung an der Entscheidungsfindung zu fördern.**

## 5. Information und Beteiligung des Personalrats

Die umfassende Information und Beteiligung von Personalräten ist vielerorts eine Selbstverständlichkeit. Auch ist die in den Personalvertretungsgesetzen des Bundes und der Länder verankert. Dennoch zeigen schon die verwaltungsgerichtlichen Auseinandersetzungen, dass es in der Praxis der Information und Beteiligung oftmals doch Defizite

3... Vergl. EPOS, das Elektronische Personal-, Organisations- und Stellenmanagement für den öffentlichen Dienst ([www.bva.bund.de/aufgaben/epos/entwicklung/index.html](http://www.bva.bund.de/aufgaben/epos/entwicklung/index.html)), in dem alle relevanten Personal-, Organisations- und Haushaltsdaten zusammengefasst sind und 50 Masken für die Personalführung vorgehalten werden – allen Dienststellen zur Verfügung gestellt über das Bundesverwaltungsamt

4... Personalentwicklung im Veränderungsprozess, KGSt Bericht Nr. 3/2000, Seite 51

5... Kulturveränderung durch Beschäftigtenbeteiligung – Leitfaden und Praxisbeispiele ([www.kommunen-der-zukunft.de/download/transferprodukte/08/08.pdf](http://www.kommunen-der-zukunft.de/download/transferprodukte/08/08.pdf))



gibt, ebenso wie ein unterschiedliches Verständnis der gesetzlichen Vorgaben. Deshalb empfiehlt es sich, auch in eine E-Government-Vereinbarung einen entsprechenden Passus aufzunehmen:

Die für die Benutzer und den Server-Betrieb [→] eingesetzte Hardware und Software ist in der Abteilung [...] dokumentiert. Der Personalrat hat das Recht, diese Dokumentation einzusehen und sich erläutern zu lassen. Die Personalvertretungen auf allen Stufen sind so rechtzeitig und umfassend über E-Government-Projekte zu informieren und nach Maßgabe des jeweiligen PersVG zu beteiligen, dass eine geeignete Mitgestaltung – gegebenenfalls unter Hinzuziehung von Sachverständigen – möglich ist. Insbesondere werden die Personalvertretungen über geplante Änderungen und Erweiterungen der Verarbeitung personenbezogener Daten und beabsichtigte Personalmaßnahmen frühzeitig anhand schriftlicher Unterlagen informiert. Die Dienststellen werden Mitgliedern der Personalvertretungen in weiter Auslegung des § ### geltendes PersVG die Mitarbeit in Projektgruppen gestatten. Die Personalvertretungen werden in ihrer eigenständigen und selbstverantworteten Intranet- und/oder Internet-Präsenz [→] durch die Dienststelle unterstützt.

### 6. Daten und Persönlichkeitsschutz

Bereits im 2. Teil dieser E-Government-Reihe (CF 12/05) wurde ausführlicher auf diese Gestaltungsaufgabe eingegangen. So gibt es eine hilfreiche Mustervereinbarung des Bundesbeauftragten für den Datenschutz über die Nutzung elektronischer Kommunikationssysteme am Arbeitsplatz<sup>6</sup>, die auf jeden Fall mitberücksichtigt werden sollte. In den folgenden Formulierungen werden eine Fülle von Datenschutzgesichtspunkten knapp zusammengefasst, die in Hinblick auf Systemadministratoren, Vorabkontrolle, Biometrie, Signaturkarten, Intranet/Internet-Nutzung und Verhaltens- und Leistungskontrolle auch in jeweils gesonderten Punkten noch detaillierter vereinbart werden könnten:

6... [www.bfd.bund.de/information/Leitfaden.pdf](http://www.bfd.bund.de/information/Leitfaden.pdf) (Stand September 2005)

Die Gestaltung von Verfahren und die Auswahl von informationstechnischen Produkten zum Einsatz in E-Governmentprojekten hat sich nach § ## geltendes Landesdatenschutzgesetz am Grundsatz größtmöglicher Datenvermeidung zu orientieren. Entsprechende Datenschutzvorabkontrollen sind grundsätzlich vor der Implementierung neuer Verfahren vorzunehmen. Personenbezogene Daten sind zu anonymisieren [→] und hilfsweise zu pseudonymisieren [→], sobald dies möglich ist und soweit der erforderliche Aufwand in einem angemessenen Verhältnis zu dem angestrebten Zweck steht.

Durch technische und organisatorische Maßnahmen ist sicherzustellen, dass die Vertraulichkeit, Integrität [→], Verfügbarkeit, Authentizität [→], Revisionsfähigkeit [→] und Transparenz der Datenverarbeitung gewährleistet bleiben. Beim Einsatz von digitalen Signaturverfahren [→] werden Haftungsansprüche der Zertifizierungsstelle gegen Beschäftigte ausgeschlossen. Biometrische [→] Verfahren werden nur eingesetzt, wenn die Berechtigungsidentität ermittelt wird ohne Identifizierung des Nutzers. Systemadministratoren [→] müssen mit den Bestimmungen des Fernmeldegeheimnisses im Telekommunikationsgesetz (TKG) und den Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) vertraut sein. Sie sind auf das Datengeheimnis gemäß § 5 BDSG mittels einer unterschriebenen Erklärung zu verpflichten. Sie müssen direkte Eingriffe oder Wartung über das Intranet am Einzelplatzrechner vorher dem Beschäftigten anzeigen.

Der Intranet/Internet-Zugang steht den Beschäftigten als Arbeitsmittel im Rahmen der Aufgabenerfüllung zur Verfügung und dient der Verbesserung der internen und externen Kommunikation und der Beschleunigung der Informationsbeschaffung und Vorgangsbearbeitung. Die Nutzung der Bürokommunikationswerkzeuge einschließlich des Internet-Zugangs ist grundsätzlich für dienstliche Aufgaben vorgesehen. Gelegentliche Nutzungen für private Zwecke sind zugelassen, sofern dadurch dienstliche Belange nicht verletzt werden.

Leistungs- und Verhaltenskontrollen durch die bei E-Government-Projekten anfallenden automatisierten Dateien sind grundsätzlich ausgeschlossen. Dies unterbindet nicht Kontrollen zur Aufrechterhaltung der

Funktionstüchtigkeit und Sicherheit der eingesetzten Systeme, der Kostenkontrolle und der stichprobenartigen anonymisierten Verhaltens- und Leistungskontrolle. Personenbezogene Missbrauchskontrollen sind nur mit Zustimmung und unter Beteiligung der Personalvertretungen zulässig. Bei der Bearbeitung von Bürgerreklamationen wie bei sonstigen Störmeldungen wird auf personenbezogene Merkmale betroffener Beschäftigter möglichst weitgehend verzichtet.

Die enge Zweckbindung der eingesetzten Datenverarbeitung und deren Transparenz wird gewährleistet, indem als Anhang zu dieser Dienstvereinbarung ein aktuelles Bestandsverzeichnis der eingesetzten Hard- und Software und zugehörige Zwecksetzung personenbezogener Auswertungen geführt wird.

Zu Fragen des Einsatzes digitaler Signaturen, biometrischer Merkmale, elektronischer Personalakten, der Entwicklung von Mitarbeiterportalen [→] und weitere IKT-Entwicklungen, die Fragen des Persönlichkeitsschutzes aufwerfen, werden jeweils gesonderte Dienstvereinbarungen abgeschlossen, die auf den Grundsätzen dieser Vereinbarung aufbauen und sie spezifizieren.

Bei konkretem Verdacht auf missbräuchliche Nutzung personenbezogener Daten der Beschäftigten im Rahmen von E-Government haben die Personalvertretungen das Recht, geeignete Kontrollen der Einhaltung dieser Vereinbarung gegebenenfalls unter Hinzuziehung des behördlichen Datenschutzbeauftragten oder anderen externen Sachverständigen zu kontrollieren.

### 7. Arbeitsschutz und Ergonomie

Die wenigsten Dienststellen haben systematische Arbeitsschutz- und Gesundheitsschutzvereinbarungen abgeschlossen. In manchen Dienststellen sind immerhin Vereinbarungen zu Bildschirmarbeitsplätzen getroffen worden. Sind solche Vereinbarungen nicht vorhanden oder geplant, bietet es sich grundsätzlich an, entsprechende Passagen auch in die E-Government-Vereinbarung aufzunehmen. Wichtige Regelungsaspekte sind hierbei der Erhalt von Mischarbeit auch bei elektronischem



Workflow [⇨] oder alternativ auch gesonderte Pausenregelungen, die Berücksichtigung der besonderen psychischen Belastungen bei Bildschirmarbeit und bei stark computergestützter Arbeit beispielsweise durch die E-Mail-Flut...<sup>7</sup>, Maßnahmen zur Gesundheitsförderung durch Ausgleichsbewegungen, Augenschutz, Berücksichtigung der Software-Ergonomie [⇨] und des Behindertenschutzes. Vereinbart werden könnten folgende Bausteine:

Die gesetzlichen und berufsgenossenschaftlichen Bestimmungen zur Bildschirmarbeit (BGI 650) werden beim E-Government eingehalten. Die Gefährdungsanalysen nach § 5 Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) und § 3 Bildschirmarbeitsverordnung (BildscharbV) werden unter besonderer Berücksichtigung der psychischen Belastungen bei der Arbeit laufend fortgeschrieben und entsprechende Entlastungsmaßnahmen vereinbart. Grundsätzlich werden Mischarbeitsplätze eingerichtet. Bei ausschließlicher Bildschirmarbeit im Rahmen von E-Government werden bezahlte Arbeitsunterbrechungen von zehn Minuten je Arbeitsstunde eingepreist. Pausen können zweistündlich zusammengezogen werden. Den Beschäftigten werden nach G 37 der Unfallkassen im notwendigen Umfang regelmäßige augenärztliche Untersuchungen und die nach G 37 verordneten Sehhilfen kostenlos angeboten.

Den wachsenden psychischen Belastungen durch elektronische Verwaltungsführung wird durch Einrichtung von Entspannungs- bzw. Ruheräumen zum Stressabbau, Angebot körperlicher Ausgleichsübungen und systematischer Gesundheitsförderung entgegengewirkt. Workflow-Systeme sind so zu organisieren, dass die Beschäftigten die Reihenfolge des Dokumenten- oder Aufgabenflusses flexibel gestalten können. Eine zeitliche Bindung zur Aufgabenerfüllung bedarf der beiderseitigen Bestätigung.

Die Bestimmungen des Anhangs zur BildscharbV, Punkte 20–22 über an Bildschirmarbeitsplätze zu stellende Anforderungen in Hinblick auf Softwareergonomie und die Bestimmungen der ISO-Norm 9241 ›Ergonomische Anforderungen für Bürotätigkeiten

mit Bildschirmgeräten‹ (insbesondere Teil 10: Grundsätze der Dialoggestaltung) werden befolgt.

Die schutzwürdigen Belange besonderer Beschäftigtengruppen (z.B. Schwerbehinderte) werden bei der Arbeitsplatzgestaltung und beim E-Government-Auftritt berücksichtigt. So werden z.B. die Internet-Auftritte und -Angebote der Dienststelle entsprechend § 11 Bundesgleichstellungsgesetz (BGG) so gestaltet, so dass sie von sehbehinderten Menschen uneingeschränkt genutzt werden können. Hierbei werden die Empfehlungen des Leitfadens ›Barrierefreies E-Government‹ des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) berücksichtigt...<sup>8</sup>

### 8. Benutzerbetreuung und -beteiligung

Eine gute informationstechnische Betreuung dient bei überwiegend elektronischem Arbeiten nicht nur dem Stressabbau, sondern ist vielfach grundlegende Voraussetzung für kontinuierliches Arbeiten überhaupt. Greifen Systemadministratoren über das Netz auf den Einzelplatzrechner zu (Remote-Control) bedarf dies besonderer Legitimation. Ferndiagnose und Fernwartung werden unter Umständen auch durch einen Systemverwalter von zu Hause aus oder – wie in einzelnen Bundesländern üblich – von eigens beauftragten privaten Firmen vorgenommen. Die Vorteile einer Fernwartung sind insbesondere die schnellere Hilfe, geringere Kosten und die Verfügbarkeit von Spezialisten.

Bei einer Fernwartung besteht aber immer die Gefahr, dass sensible Informationen bewusst oder unbewusst an Unberechtigte offenbart werden. Deshalb bedarf es hier eines besonderen Vertrauensschutzes beispielsweise durch Vorabinformation oder eine Dokumentation aller Eingriffe. Eckpunkte für eine diesbezügliche Dienstvereinbarung sind vom Bayerischen Landesbeauftragten für den Datenschutz formuliert worden...<sup>9</sup> Vereinbart werden könnte:

Die Benutzer von Workflow-Arbeitsplätzen werden rechtzeitig und umfassend mit den elektronischen Arbeitsvorgängen und Arbeitsabläufen vertraut gemacht. Sie bekommen genügend Zeit zur Einarbeitung und können dauerhaft auf technische Unterstützung zurückgreifen. Die

angemessene dauerhafte informationstechnische Betreuung der Benutzer/innen wird über dezentralen persönlichen Benutzersupport [⇨] und zusätzliche zentrale Hotlines sichergestellt. Bei Fernwartung oder Änderungen der IKT-Arbeitsplatzsysteme werden die Benutzer/innen nach Möglichkeit vorher informiert und ihr Einverständnis eingeholt. Um den Datenschutz bei Fernwartung sicherzustellen, wird eine eigene Dienstvereinbarung abgeschlossen.

### 9. Qualifizierung/Schulung

Nur in wenigen Dienstvereinbarungen wurde bisher ausdrücklich eine gründliche Schulung der Beschäftigten zu informations- und kommunikationstechnischen Fragen geregelt. Häufig müssen hingegen ausführliche Richtlinien zur PC-, E-Mail- oder Internet-Nutzung unterschrieben werden. Damit werden zwar Fragen der Archivierung, Vertretungsregelung, Weiterleitung, Verschlüsselung und Ähnliches geregelt, besser ist es aber, auch zum Thema E-Government eigene Abmachungen über Weiterbildung und Qualifizierung zu treffen. Zum Teil werden in den Ländern auch ›virtuelle [⇨] Akademien‹ eingerichtet, um so die Fortbildung ins Netz zu verlagern. Im Rahmen des Projekts MEDIA@Komm ist zum Beispiel in der Modellregion Esslingen eine eigene Dienstvereinbarung zum Thema E-Learning [⇨] abgeschlossen worden...<sup>10</sup> Zur Qualifizierung könnte vereinbart werden:

7... Die Informationsüberflutung und zunehmende Belastung durch E-Mail ist von der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) wissenschaftlich untersucht worden. Dazu wurden Vorschläge für E-Mail-Routinen und ein Trainingsprogramm entwickelt, das Beschäftigten den Umgang mit der steigenden Informationsflut erleichtern soll.

8... Zum Thema Barrierefreiheit folgt in einer der nächsten CF-Aufgaben ein gesonderter Beitrag.

9... Vergl. auch: Wartung und Fernwartung im Mainframe-Bereich ([www.datenschutz-bayern.de/technik/orient/mainwtg.htm](http://www.datenschutz-bayern.de/technik/orient/mainwtg.htm))

10... Vergl. E-Learning in der Stadt Esslingen ([www.hyperwave.com/d/downloads/documents/success\\_story\\_esslingen.pdf](http://www.hyperwave.com/d/downloads/documents/success_story_esslingen.pdf))



Die Dienststelle wird die für einzelne Beschäftigte erforderlichen Schulungen durchführen (lassen). Dies geschieht grundsätzlich während der Arbeitszeit unter Fortzahlung der Bezüge und auf Kosten der Dienststelle. Allen Beschäftigten wird die für sie notwendige Weiterqualifizierung angeboten. Die Ermittlung des Weiterbildungsbedarfs erfolgt unter Beteiligung des Personalrats. Soweit notwendig, werden mit dem PR Weiterbildungspläne vereinbart. Wird netzgestütztes E-Learning in der Dienststelle eingeführt, wird hierzu eine eigene Dienstvereinbarung abgeschlossen, die auf jeden Fall Freiwilligkeit, Persönlichkeitsschutz und Betreuung (Blended-Learning [↔]) garantiert.

### 10. Personalentwicklung und Beschäftigungssicherung

Auf Länderebene wie auf kommunaler Ebene sind zum Teil bereits sehr umfangreiche Tarifverträge oder Vereinbarungen zur Personalentwicklung, Rationalisierung und Beschäftigungssicherung abgeschlossen worden. So wurde etwa in der Stadtverwaltung Potsdam eine 37-seitige Dienstvereinbarung für alle Beschäftigten getroffen.<sup>11</sup> Und bereits in Teil 3 dieser E-Government-Reihe (cf 1/06) wurde die Vereinbarung der Stadt Neu-Ulm im Hinblick auf Personalentwicklung ausführlich vorgestellt.

Folgende Punkte sollten in eine Dienstvereinbarung eingearbeitet werden:

**Personelle und arbeitsorganisatorische Veränderungen, die durch die Einführung von E-Government entstehen bzw. geplant werden, werden mit den Personalvertretungen rechtzeitig vor Umsetzung der Maßnahme unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen einvernehmlich geregelt. Dabei sind Nachteile durch E-Government, v.a. Kündigungen, Herabgruppierungen und Qualifikationsverluste auszuschließen, bzw. durch Maßnahmen der Personalentwicklungsplanung, Qualifizierung, Berücksichtigung des Gender Mainstreaming [↔] und der Barrierefreiheit, sowie Förderung der Mobilität und durch Nachteilsausgleich zu kompensieren.**

**Die Beendigung von Arbeits- oder Dienstverhältnissen oder Änderungs-**

**kündigungen von Arbeitsverhältnissen mit dem Ziel der tariflichen Herabstufung finden bei Umsetzung von E-Government-Projekten nicht statt. Bei notwendigen Versetzungen oder Umsetzungen werden gleichwertige Arbeitsplätze bzw. Dienstposten angeboten, sofern im bisherigen Tätigkeitsbereich, auch durch entsprechende Aufgabenzuweisungen, eine gleichwertige Tätigkeit nicht weiter möglich ist. Die Beschäftigten sind zur Mitwirkung bei der Erhaltung ihrer Beschäftigungsmöglichkeit und zur Annahme eines zumutbaren – gegebenenfalls auch nur vorübergehend zu besetzenden – anderen Arbeitsplatzes verpflichtet.**

Bei Versetzungen oder Umsetzungen werden alle Umstände, die sich aus der Vor- und Ausbildung, der seitherigen Beschäftigung einschließlich zurückgelegter Bewährungszeiten und sonstiger persönlicher und sozialer Verhältnisse der Betroffenen ergeben, angemessen berücksichtigt. Gleiches gilt, wenn notwendige personelle Maßnahmen im Einzelfall unvermeidlich sein sollten, weil Beschäftigte auch nach den erforderlichen Fortbildungs- oder Schulungsmaßnahmen den sich aus den neuen Anwendungen ergebenden Anforderungen nicht entsprechen. Da für eine erfolgreiche Umsetzung des Masterplans E-Government Engagement und Motivation der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen unabdingbar sind, werden demotivierende Einstellungs- und Beförderungssperren vermieden.

### 11. Outsourcing

Die Schuldenkrise aller öffentlichen Haushalte und das offensichtliche bürokratische Eigenleben von Verwaltungen haben seit Jahrzehnten im politischen Raum den Ruf nach Privatisierung öffentlicher Leistungen als Heilmittel laut werden lassen. Gerade auf kommunaler Ebene sind hier mit der Ausgliederung von Versorgungs- und Entsorgungsunternehmen und dem Outsourcing [↔] vieler weiterer Aufgaben langjährige Erfahrungen gesammelt worden. E-Government soll aus Sicht mancher Kreise hier einen weiteren Schub ermöglichen und den öffentlichen Dienst ›verschlanken‹. E-Government bietet aber – zum Beispiel mit dem Konzept des ›Allround-Bürgerbüros‹ – auch die Möglichkeit, durch mehr Service die vom öffentlichen Dienst erbrachten Leistun-

gen auszuweiten und dem öffentlichen Dienst damit neue Chancen auch im Wettbewerb zu geben. Deshalb sollte Folgendes vereinbart werden:

**Bevor Outsourcing ins Auge gefasst wird, wird zunächst auf Verbesserungen innerhalb der gegebenen Strukturen und Rechtsformen gesetzt. Die betroffenen Bereiche erhalten die Möglichkeit, in einem angemessenen Zeitraum ihre Wirtschaftlichkeit und Wettbewerbsfähigkeit unter Beweis zu stellen. Hierzu werden die Gestaltungsspielräume der Mitarbeiter so erweitert, dass persönlich verantwortete Leistung erbracht werden kann.**

Um zu einem fairen Vergleich mit privat angebotenen Leistungen zu kommen werden systematisch Prüfungskriterien für den Wettbewerb entwickelt. Zu diesen Prüfungskriterien gehören die Interessen der Leistungsempfänger/innen (z.B. an Gebührenminimierung), die öffentlichen Interessen, die öffentliche Kontrolle durch gewählte Volksvertreter/innen (Gemeinderat/Stadtrat) sowie die Interessen der Beschäftigten (Absicherung der arbeits- und tarifrechtlichen Regelungen) und die Folgewirkungen für die Kommunen.

Sofern Aufgaben nach einer Prüfung wirtschaftlich und organisatorisch sinnvoller außerhalb der Verwaltung erledigt werden können, ist bei Ausgründungen anzustreben, die bisherigen Rechte der Beschäftigten zu erhalten und Besitzstände zu wahren.

Bei Auslagerung der Systemadministration oder Zusammenlegung mit anderen Kommunen sind die einschlägigen Bestimmungen des Datenschutzes umfassend einzuhalten.

### 12. Schlussbestimmungen und Anhänge

Eine Betriebsvereinbarung muss gewissen Formalitäten genügen. Deshalb sind immer auch Inkrafttreten, Kündigungsfristen und eventuell auch die Nachwirkung zu regeln. So wäre also abschließend etwa festzuhalten:

**Änderungen und Erweiterungen sowie Hinzufügen von E-Government-Projekten unterliegen dem Mitbestimmungsrecht der Personalvertretung. Dies gilt insbesondere für Maßnahmen des Wissensmanagement [↔], des E-Learning und Web-Based-Training [↔], für die gege-**

<sup>11</sup>... [www.oetv-potsdam.de/verdi/docs/POTSDAM.pdf](http://www.oetv-potsdam.de/verdi/docs/POTSDAM.pdf)

benenfalls gesonderte Dienstvereinbarungen abgeschlossen werden.

Diese Vereinbarung tritt mit ihrer Unterzeichnung in Kraft. Sie kann mit einer Frist von vier Monaten zum Monatsende, frühestens jedoch zum [...] gekündigt werden. Die Bestimmungen dieser Vereinbarung gelten im Falle einer Kündigung weiter bis zum Abschluss einer neuen Vereinbarung.

In Anhängen zur Dienstvereinbarung empfiehlt es sich, eine Liste der E-Government-Projekte und eine Liste der eingesetzten Hardware, Software und der Zweckbestimmung personenbezogener Daten zu führen (zum Thema Dokumentation siehe auch: *Standards für alles statt fligraner Inseln* in CF 1/2006 ab Seite 12).

Dr. Manuel Kiper, Technologie- und Arbeitsschutzberater, Beratungsstelle für Technologiefolgen und Qualifizierung (BTQ) im Bildungswerk ver.di in Niedersachsen, Donnerschweer Str. 84, 26123 Oldenburg; fon 04 41-8 20 68, kiper@btq.de



☞ anonymisieren = Erfassen und Verarbeiten personenbezogener Daten, ohne Möglichkeit, die Identität einzelner Personen festzustellen

☞ Authentizität = Verlässlichkeit von Daten und Dokumenten vor allem bezogen auf den Absender

☞ Benutzersupport = Unterstützung von z.B. PC-Benutzern durch Beratung und Wartung

☞ Biometrie = Verwendung unveränderlicher körperlicher Merkmale (z.B. Fingerabdrücke, Augeniris) zur Identifikation einer Person

☞ Blended-Learning = Kombination von E-Learning (siehe unten) und herkömmlichen Seminarformen

☞ digitale Signatur = technisches Gegenstück zur eigenhändigen Unterschrift, durch das die Authentizität und Integrität von übersandten Daten sichergestellt ist

☞ E-Learning = Sammelbegriff für alle Formen des computergestützten Lernens

☞ Gender Mainstreaming = meint, dass bei allen (politischen) Vorhaben die unterschiedlichen Lebenssituationen und Vorprägungen von Männern und Frauen so weit wie möglich berücksichtigt werden sollen

☞ Integrität = Verlässlichkeit von Daten und Dokumenten vor allem bezogen auf den unveränderten Inhalt

☞ Internetpräsenz = als Firma, Behörde, Organisation o.Ä. im Internet (weltweites Computernetzwerk) vertreten sein, meist in dem World-Wide-Web genannten Teil des Internet

☞ Mitarbeiterportal = ein Portal ist eine mehrere Informationsquellen und Dienstleistungen zusammenfassende Internetpräsenz (Website), in diesem Fall speziell für Mitarbeiter (z.B. mit dienstlichen Informationen, Vorschriften oder der Möglichkeit Urlaubsanträge u.Ä. zu stellen)

☞ Outsourcing = Auslagerung oder Fremdvergabe bestimmter Tätigkeiten an darauf spezialisierte Firmen

☞ Revisionsfähigkeit = durch Verfahren und bestimmte Technik sicherstellen, dass die Verlässlichkeit und Zulässigkeit von Datenverarbeitungsprozessen jederzeit nachgeprüft werden kann (z.B. durch Dokumentation und Protokollierung)

☞ Server (Zusteller) = spezieller Rechner oder Software, die ein Computernetzwerk steuert, den angeschlossenen Rechnern zentrale gespeicherte Daten und Programme zur Verfügung stellt und zentral Daten speichert

☞ Software-Ergonomie = menschengerechte Gestaltung von Computerprogrammen (Kriterien sind z.B.: Aufgabenangemessenheit, Steuerbarkeit, Fehlertoleranz)

☞ Systemadministrator = Zuständiger für die Einrichtung und Pflege von Computersystemen (z.B. sämtlicher Personal-Computer einer Dienststelle)

☞ pseudonymisieren = Erfassen und Verarbeiten personenbezogener Daten unter einem ›Decknamen‹ (Pseudonym), so dass die Identität der Personen nur in besonderen Fällen und speziell abgesichert aufgedeckt werden kann

☞ virtuell = nur dem Anschein nach vorhanden; Sammelbegriff für alle ›Wirklichkeiten‹, die nur in Computern oder Netzwerken existieren

☞ Web-Based-Training = computergestütztes Lernen, bei dem die Lernangebote über das Internet (World-Wide-Web) bereitgestellt werden

☞ Wissensmanagement = Managementverfahren, die dazu dienen, das bei den Beschäftigten eines Unternehmens oder einer Dienststelle vorhandene Wissen möglichst optimal für die gemeinsame Aufgabenerfüllung zu nutzen

☞ Workflow = Arbeitsfluss, Arbeitsprozess; in exakten Schritten festgelegte Tätigkeitsabläufe, die meist mit dem Ziel definiert werden, sie zu einem großen Teil durch spezielle Software zu unterstützen und zu steuern